

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DENGAN  
KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT  
JALAN DI PUSKESMAS NGUTER SUKOHARJO**

**NASKAH PUBLIKASI**



Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Ijazah

Disusun Oleh:

**DEKY HARTANTO**  
**J 410 100062**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax : 7151448 Surakarta 57102

**Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah**

Yang bertanda tangan ini pembimbing/ skripsi/ tugas akhir :

**Pembimbing I**

Nama : Tri Puji Kurniawan, SKM., M.Kes

NIP/NIK : 19 86 0216201 303 1173

**Pembimbing II**

Nama : Kusuma Estu Werdani, SKM., M.Kes

NIP/NIK : 100. 1572

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi/tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Deky Hartanto

NIM : J 410 100062

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi :

**“HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN KUALITAS  
PEGAWAI DENGAN KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN  
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
SUKOHARJO**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, Desember 2014

Pembimbing I

Tri Puji Kurniawan, SKM., M.Kes  
NIK. 19 86 0216201 303 1173

Pembimbing II

Kusuma Estu Werdani, SKM., M.Kes  
NIK. 100. 1572

**SURAT PERNYATAAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

*Bismillahirrahmanirrohim*

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **DEKY HARTANTO**  
NIM : J 410 100062  
Fak/ Prodi : FIK/Kesehatan Masyarakat  
Jenis : Skripsi  
Judul :

**"HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI  
DENGAN KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG  
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGUTER  
SUKOHARJO"**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. *Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.*
2. *Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan serta menampilkannya dalam bentuk soficopy untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.*
3. *Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Desember 2014

Yang Menyatakan



**Deky Hartanto**  
**J 410 100062**

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DENGAN KEPUASAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGUTER SUKOHARJO

Deky Hartanto\*, Tri Puji Kurniawan, SKM, M. Kes\*\*, Dr. Suwadji, M.Kes\*\*\*

Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat FIK UMS, \*\* Dosen Kesehatan Masyarakat FIK UMS,

\*\*\* Dekan FIK UMS

## ABSTRAK

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang yang bekerja di puskesmas. Kualitas pelayanan pegawai memberikan dampak kepuasan pada pasien, sehingga pasien mempunyai minat kunjungan ulang ke puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian *study observasional* dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Nguter, Sukoharjo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien baru yang berobat ke Puskesmas Nguter Sukoharjo berjumlah 625, jumlah sampel dalam penelitian ini 94 orang pasien. Pengambilan sampel dengan *insidental sampling*. Analisis data menggunakan korelasi *Product Moment*. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: (1) Hasil uji secara bersamaan yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pasien ditunjukkan hasil  $r = 0,609$   $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ) yang berarti kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maksudnya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Besar hubungan ditunjukkan hasil  $R^2 = 0,371$  atau 37,1%. (2) Hasil uji secara bersamaan ditunjukkan hasil uji  $r$  sebesar 0,652 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ) yang berarti kualitas pelayanan pegawai berhubungan dengan minat kunjungan ulang secara simultan. Maksudnya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, maka semakin tinggi minat pasien melakukan kunjungan ulang. Besar hubungan ditunjukkan hasil  $R^2 = 0,426$  atau 41,6%.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Minat

Kepustakaan :

## ABSTRACT

*Quality is the standard that must be achieved by someone who works at the health center. Quality of service employees have an impact on patient satisfaction, so that patients have an interest in re-visit to the clinic. The purpose of this study was to determine the correlation of service quality and satisfaction of employees to re-visit interest outpatient health center Nguter Sukoharjo. This research is analytic observational study with cross sectional design. The experiment was conducted at the health center Nguter, Sukoharjo. The population in this study is a new patient who went to the health center Sukoharjo Nguter numbered 625, the number of samples in this study 94 patients. Sampling with incidental sampling. Analysis of data using simple regression. The conclusion of this study are: (1) The test results simultaneously which shows the correlation of service quality employees with patient satisfaction results indicated  $r = 0.609$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) which means that the quality of service of have an correlation on patient satisfaction. That is, the higher the quality of services provided correlation, the higher patient satisfaction. Great correlation  $R^2 = 0.371$  results indicated or 37,1%. (2) The test results are shown simultaneously test results  $r$  equal to 0.652,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) which means that the quality of service of associated with the interest of repeated requests simultaneously. That is, the higher the quality of services provided correlation, the higher the interest of patients do visit again. Great correlation  $R^2 = 0.426$  results indicated or 41.6%.*

**Keywords:** *Quality of service. Satisfaction. interest*

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam.

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini dibuktikan oleh Prastiwi dan Ayubi (2008) yang menyimpulkan bahwa pasien yang puas akan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya kota Bekasi.

Kualitas pelayanan pegawai puskesmas berdasarkan hasil observasi

diketahui masih ada pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang. Di dukung hasil wawancara dengan lima pasien, 3 pasien menyatakan belum puas dan 2 pasien menyatakan puas dengan pelayanan pegawai. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan kondisi kamar mandi kurang bersih. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan pegawai karena sikap dokter yang ramah, lingkungan bersih, dan obat yang diberikan dokter cepat menyembuhkan sakit pasien. Mengingat pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang sudah puas dengan pelayanan pegawai, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain study observasional dengan rancangan cross sectional yaitu melakukan pengukuran pengaruh antara variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan dan minat kunjungan ulang) hanya dilakukan sekali dalam waktu yang bersamaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien baru yang berobat ke Puskesmas Nguter Sukoharjo selama satu bulan yaitu bulan Mei 2014 berjumlah 625. Alasan pasien baru yang telah melakukan pengobatan, dimungkinkan akan melakukan kunjungan ulang atau tidak di Puskesmas Nguter, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian sebanyak 15% dari jumlah 625,

Analisis yang digunakan adalah Analisa univariat dan Analisa bivariat. Uji normalitas menggunakan Uji korelasi Product Moment untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen dengan variabel dependen.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai bisa dihitung, sehingga penulis dapat

menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo.

## HASIL

### A. Hasil Analisis Univariat

#### 1. Kualitas Pelayanan Pegawai

Hasil kualitas pelayanan pegawai pada responden dapat diketahui melalui perhitungan yang diperoleh dari hasil mean dan standar deviasi. Diketahui mean kualitas pelayanan = 96,22 dan standar deviasi = 20,396 dengan nilai minimum 57 dan nilai maximum 121.

**Tabel 3. Tingkat Distribusi Kualitas Pelayanan Pegawai**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	-	-
Tinggi	22	23,4
Sedang	40	42,6
Rendah	32	34
Sangat Rendah	-	-
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

#### 2. Kepuasan Pasien

Diketahui mean kepuasan = 43,6 dan standar deviasi = 13,988

dengan nilai minimum 26 dan nilai maximum 79

**Tabel 4. Tingkat Kepuasan pasien**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	6	6,4
Tinggi	9	9,6
Sedang	68	72,3
Rendah	11	11,7
Sangat Rendah	-	-
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

#### 3. Minat Kunjungan Ulang

Ketahui mean kualitas pelayanan = 7,73 dan standar

deviasi = 1,9 dengan nilai minimum 4 dan nilai maximum 11.

**Tabel 5. Tingkat Minat Kunjungan Ulang**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	6	6,4
Tinggi	28	29,8
Sedang	48	51
Rendah	12	12,8
Sangat Rendah	-	-
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

## B. Hasil Analisis Bivariat

### 1. Hasil Uji Prasyarat

Sebelum dilakukan perhitungan analisis data, terlebih dahulu dilakukan perhitungan uji prasyarat yang meliputi uji normalitas sebaran dan uji linieritas. Uji prasyarat dipergunakan untuk mengetahui terpenuhi syarat-syarat digunakan rumus korelasi korelasi *product moment*.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak. Hasil uji normalitas sebaran diperoleh menggunakan teknik statistik One Sample Kolmogorow Smirnov. Dari olah data diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki

sebaran normal sebesar 1,263 (Asymp. Sig. 0,082), kepuasan pasien memiliki sebaran normal dengan Kolmogorow Smirnov Z sebesar 1,069 (Asymp. Sig. 0,203), dan minat kunjungan ulang memiliki sebaran normal dengan Kolmogorow Smirnov Z sebesar 1320 (Asymp. Sig. 0,061), Ketiga variabel berdasarkan normalitas dinyatakan normal, karena hasil signifikansi lebih besar dari 0,05.

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas ini dalam penelitian ini dilakukan untuk mengprasyaratkan bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dikatakan linier.

**Tabel 6. Hasil Rangkuman Linearitas**

Variabel	Hasil Uji Fbeda	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pegawai*Kepuasan Pasien	0,895	0,636	Linear
Kualitas Pelayanan Pegawai*Minat Kunjungan Ulang	1,561	0,067	Linear

Hasil uji linieritas antara variabel kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pasien mempunyai korelasi yang linier ditunjukkan dengan Fbeda = 0,895 dengan  $p = 0,636$  atau  $p > 0,05$ . Hasil uji antara variabel kualitas pelayanan pegawai dengan

minat kunjungan ulang mempunyai korelasi yang linier ditunjukkan dengan Fbeda = 1,561 dengan  $p = 0,067$  atau  $p > 0,05$ .

### 2. Hasil Uji Hubungan

#### a. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan pasien

**Tabel 7. Rangkuman Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien**

Infikator Variabel	r	Sig.
Bukti Fisik	0,543	0,000
Keandalan	0,501	0,000
Daya Tanggap	0,508	0,000
Jaminan Kepastian	0,752	0,000
Empati	0,606	0,000
Fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan empati terhadap kepuasan pasien	0,609	0,000
R <sup>2</sup>	0,371	

Hasil uji secara bersamaan yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pasien ditunjukkan hasil  $r = 0,609$   $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ) yang berarti kualitas pelayanan pegawai

berhubungan dengan kepuasan pasien. Maksudnya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, maka semakin tinggi kepuasan pasien. Besar pengaruh ditunjukkan hasil  $R^2 = 0,371$  (37,1%).

**b. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang**  
**Tabel 8. Rangkuman Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang**

Infikator Variabel	r	Sig.
Bukti Fisik	0,627	0,000
Kehandalan	0,642	0,000
Daya Tanggap	0,621	0,000
Jaminan Kepastian	0,573	0,000
Empati	0,626	0,000
Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan empati terhadap kepuasan pasien	0,652	0,000
$R^2$	0,426	

Hasil uji secara bersamaan ditunjukkan hasil uji  $r$  sebesar 0,652 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ) yang berarti kualitas pelayanan pegawai berhubungan dengan minat kunjungan ulang secara simultan. Maksudnya,

semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai, maka semakin tinggi minat pasien melakukan kunjungan ulang. Besar hubungan ditunjukkan hasil  $R^2 = 0,426$  atau 41,6%.

## PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jumlah responden perempuan sebanyak 61 orang (64,9%) dan jumlah responden laki-laki sebanyak 33 orang (35,1%).

#### 2. Karakteristik Pendidikan Responden

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Nurcahyani (2010) bahwa responden penelitian yang berpendidikan SMU yaitu sebesar 48 atau 48%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA. Gallo (dalam Rahmadiliyani, 2008) menyatakan bahwa tingkat pendidikan tinggi

yang dimiliki seseorang menjadikan individu lebih selektif dalam merespon peristiwa yang dialami. Sebaliknya tingkat pendidikan rendah menjadikan seseorang kurang selektif selama respon peristiwa yang dialami. Sehubungan dengan merespon kualitas pelayanan pegawai puskesmas, responden yang berpendidikan tinggi mampu menilai cara kerja pegawai puskesmas sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, sehingga memungkinkan menimbulkan rasa kepuasan dan ada minat kunjungan ulang ke puskesmas.

#### 3. Karakteristik Usia Responden

Karakteristik usia responden terbanyak pada



kelompok usia 46-55 tahun sebanyak 33 orang (35,1%). Karakteristik usia responden terbanyak antara 46 – 55 tahun dapat terjadi mengingat sebagian besar penduduk di Nguter yang berusia 19 tahun ke atas bekerja di luar kota, sehingga sebagian penduduk yang tinggal di Nguter pada usia antara 46-55 tahun (Wawancara dengan pegawai Puskesmas Nguter)

#### **4. Karakteristik Pekerjaan Responden**

Karakteristik pekerjaan pada responden yaitu sebagai petani sebanyak 37 orang (39,4%). Pekerjaan sebagai petani merupakan pekerjaan yang paling banyak pada responden. Hal ini dapat diketahui melalui observasi bahwa sebagian besar penduduk Nguter bermata pencaharian sebagai petani sesuai dengan kondisi geografis di Nguter termasuk dataran tnggi.

#### **5. Karakteristik Status Sipil Responden**

Status sipil atau status pernikahan responden dibedakan atas status sudah menikah dan belum menikah. Responden yang sudah menikah sebanyak 90 orang (95,7%) lebih banyak dibandingkan responden yang belum menikah hanya ada 4 orang (4,3%). Masyarakat yang berusia antara 18 – 20 tahun sudah menikah, karena sudah menjadi kebiasaan.

## **PENUTUP**

### **A. Simpulan**

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini: berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak responden perempuan sebanyak 61 orang (64,9%). Berdasarkan pendidikan responden paling banyak responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 37 orang (39,4%). Berdasarkan Usia responden paling banyak responden berusia 46-55

tahun sebanyak 33 orang (35,1%). Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak responden bekerja sebagai petani sebanyak 37 orang (39,4%). Berdasarkan Status sipil responden paling banyak responden yang sudah menikah sebanyak 90 orang (95,7%) . Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji kepuasan dengan nilai  $r = 0,543$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan hasil uji minat kunjungan ulang dengan nilai  $r = 0,627$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).

2. Ada hubungan antara kehandalan pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji kepuasan dengan nilai  $r = 0,501$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan hasil uji minat kunjungan ulang dengan nilai  $r = 0,621$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,005$ ).
3. Ada hubungan antara daya tanggap pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji kepuasan dengan nilai  $r = 0,508$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan hasil uji minat kunjungan ulang dengan nilai  $r = 0,405$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).
4. Ada hubungan antara jaminan kepastian pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji kepuasan dengan nilai  $r = 0,752$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan hasil uji minat kunjungan ulang dengan nilai  $r = 0,571$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).
5. Ada hubungan antara empati pegawai dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji kepuasan dengan nilai  $r = 0,606$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) dan hasil uji minat

kunjungan ulang dengan nilai  $r = 0,626$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).

6. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji  $r = 0,609$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ )
7. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pegawai dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Nguter berdasarkan hasil uji  $r = 0,652$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,005$ )

## B. Saran

1. Bagi Masyarakat  
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai Puskesmas Nguter masyarakat diharapkan memberikan masukan berupa kritik dan saran bagi pegawai puskesmas agar selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat.
2. Bagi Puskesmas Nguter  
Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pegawai dengan cara yang dapat dilakukan oleh pegawai puskesmas, antara lain bersikap disiplin, memberikan empati melalui sikap ramah tamah, dan bekerja dengan ketulusan hati
3. Bagi Peneliti Lain  
Mengingat kelemahan dalam penelitian ini, yaitu: (1) jumlah subjek kurang banyak, kurang dari 100 responden dan (2) saat pengisian kuesioner tidak semua responden memahami tiap butir pertanyaan. Disarankan untuk menambah jumlah subjek lebih dari 100 responden dan lebih sabar dalam menjelaskan tiap butir pertanyaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Aliyy. 2007. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro

Al-Refaie, A. 2011. A Structural Model to Investigate Factors Affect Patient Satisfaction and Revisit Intention in Jordanian Hospitals. *International Journal of Artificial Life Research*. Vol. 2. No. 4. Hal. 43-56.

Arikunto S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Artati, D.K. 2005. Analisis Kebutuhan dan Kesiadaan Pasien Akan Pelayanan Rawat Inap Di Poliklinik 24 Jam PT. Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya Cabang Semarang. *Tesis*. Semarang : Universitas Diponegoro

As'ad, M. 2001. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia. Psikologi Industri*. Yogyakarta : Liberty

Azwar, A. 1996. *Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara Jakarta.

Devi, N.L.G.N.C dan Listyowati, R. 2014. Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di BRSU Tabanan Tahun 2013. *Community Health*. Volume II. No 1. Hal. 74 – 84.

Dinarsari E., Supriyanto S., dan Rochmah TN. 2003. Analisis Kepuasan dan Harapan Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Loyalitas Pelanggan Kelas Utama Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi-Grobogan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. L (1): 3E-41.

Gasperst, V. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Hadi, S. 2007. *Methodology Reseach III*. Yogyakarta :Andi Press
- Haryanto, J.O., dan Ollivia. 2009. Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vo. 14, Agustus 2009*. Semarang : Universitas Kristen Satya Wacana.
- Karyati M. 2005. Tingkat Kepuasan Dokter Keluarga Terhadap Sistem Pembayaran Kapitasi PTAskes di Kota Medan. *Jurnal Manajernen Pelayanan Kesehatan*. 7(2): 81-87.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Koesworo, E. 2003. *Pengantar Kepribadian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moekijat. 2001. *Dasar-Dasar Motivasi*. Bandung: Pioner Jaya
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurfauzi, M. 2013. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Administrasi Negara*. 1 (1): 268-281.
- Notoadmojo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rhineka Cipta
- Prastiwi, E.N., dan Ayubi, D. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Makara, Kesehatan, Vol. 12, No. 1, Juni 2008*: 42-46. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Riwidikdo, H. 2010. *Statistika Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendikia.
- Santosa, H. 2010. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Binjai Kota. *Hasil Penelitian*. Sumatera Medan: Departemen Kependudukan Dan Biostatistika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Sobur, A. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2003. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Press.
- Walgito, B. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset